



The Effect of Competency Worker's Ethos on Patient Satisfaction in Physiotherapy Clinic Datu Beru Takengon Hospital District Central Aceh in 2019

Pengaruh Kompetensi Etos Kerja Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2019

Asmarani Ida Yusnita Sirait¹, Arifah Devi Fitriani², Masnelly Lubis³

^{1,2,3} Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan

ABSTRACT

Health has become a basic need for the community. This study aims to analyze the effect of the competence of the work ethic of officers on patient satisfaction. This was an Quantitative study and Analytic Survey design with a Cross-Sectional Study approach. The instrument used was a questionnaire sheet that was distributed to 60 respondents in analysis with multiple logistic regression tests. The results of data analysis showed that there was an influence on patient satisfaction, namely the disciplinary variables, the accuracy of the officers, and the responsibilities of the officers with a value of p (sig) = <0.05 . The most dominant variable that influences patient satisfaction is the accuracy of the officer with p (sig) 0,002 and has an OR value of 13,360. This research concludes that there is a relationship between the competence of the work ethic of the officers in terms of discipline, honesty, accuracy, responsibility, and emotional maturity of the physiotherapist's staff to patient satisfaction. Suggestions increase discipline, honesty, accuracy, responsibility, and emotional maturity so that patients are satisfied in receiving the physiotherapy services provided.

ABSTRAK

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi etos kerja petugas terhadap kepuasan pasien. Jenis penelitian yang digunakan adalah Survey Analitik dengan pendekatan Cross Sectional Study. Instrumen yang digunakan adalah lembar kuesioner yang dibagikan kepada 60 responden secara analisis dengan uji regresi logistik berganda. Hasil analisis data menunjukkan ada pengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu variabel kedisiplinan petugas, ketelitian petugas dan tanggung jawab petugas dengan nilai p (sig) = $<0,05$. Variabel yang paling dominan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien adalah ketelitian petugas dengan p (sig) 0,002 dan memiliki nilai OR= 13.360. Kesimpulan penelitian terdapat hubungan kompetensi etos kerja petugas ditinjau dari kedisiplinan, kejujuran, ketelitian, tanggung jawab, dan kematangan emosi petugas fisioterapi terhadap kepuasan pasien. Saran meningkatkan kedisiplinan, kejujuran, ketelitian, tanggung jawab, dan kematangan emosi supaya pasien puas dalam menerima pelayanan fisioterapi yang diberikan.

Keywords : Work Ethics Competency, Physiotherapy Officer, Patient Satisfaction.

Kata Kunci : Kompetensi Etos Kerja, Petugas Fisioterapi, Kepuasan Pasien.

Correspondence : Asmarani Ida Yusnita Sirait
Email : asmaraniidasirait@gmail.com , 0852 1136 1696

• Received 15 Juni 2020 • Accepted 29 Agustus 2020 • p - ISSN : 2088-7612 • e - ISSN : 2548-8538 •

DOI: <https://doi.org/10.25311/keskom.Vol6.Iss2.537>

PENDAHULUAN

Kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat seiring dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. UU 36 tahun 2009 tentang Kesehatan menyatakan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap orang berhak atas kesehatan. UU No. 44 tahun 2009 tentang rumah juga menjelaskan bahwa rumah sakit institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik terutama mencakup sarana prasarana dan pelayanan petugas kesehatannya. Tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan.

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Paradigma baru pelayanan kesehatan masyarakat di rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang.

Fisioterapi didasari pada teori ilmiah dan dinamis yang diaplikasikan secara luas dalam hal penyembuhan, pemulihan, pemeliharaan, dan promosi fungsi gerak tubuh yang optimal, meliputi; mengelola gangguan gerak dan fungsi, meningkatkan kemampuan fisik dan fungsional tubuh, mengembalikan, memelihara, dan mempromosikan fungsi fisik yang optimal, kebugaran dan kesehatan jasmani, kualitas hidup yang berhubungan dengan gerakan dan kesehatan, mencegah

kemampuan fungsi, serta kecacatan yang mungkin dihasilkan oleh penyakit, gangguan, kondisi, ataupun cedera.

Riset Kesehatan Dasar 2013 menunjukkan fenomena kenaikan prevalensi penyakit tidak menular, antara lain: sendi (24,7%), cedera (8,2%), asma (4,5%), PPOK (3,7%), DM (2,1%), hipertensi (9,5%), jantung koroner (1,5%), gagal jantung (0,3%), stroke (12,1‰). Hal ini antara lain diakibatkan kurang gerak, pola hidup yang serba duduk (sedentary living), dan kecelakaan akibat kerja. Dimensi pelayanan fisioterapi meliputi upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan dan pemulihan gangguan sistim gerak, dan fungsi dalam rentang kehidupan dari praseminasi sampai ajal, yang terdiri dari upaya-upaya peningkatan dan pencegahan (promotif dan preventif) dan upaya penyembuhan dan pemulihan.

Kompetensi sangat perlu dipahami petugas kesehatan dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya. Kompetensi adalah kombinasi spesifik antara pengetahuan, penguasaan tugas keterampilan dan disiplin kerja yang dibutuhkan untuk mengerjakan suatu kegiatan khusus. Ada dua aspek yang perlu dipertimbangkan dalam kegiatan petugas kesehatan yaitu aspek teknis dan aspek keterampilan. Boulter, dkk (1996) menyatakan bahwa level kompetensi terdiri dari Skill (keterampilan), Knowledge (pengetahuan), Self Image (pandangan orang terhadap diri sendiri), Trait (karakteristik abadi dari karakteristik yang membuat orang untuk berperilaku) dan Motive (dorongan seseorang secara konsisten berperilaku). Berdasarkan seluruh indikator kompetensi tersebut maka yang dinilai paling penting harus ada pada individu dalam melaksanakan tugas-tugas suatu organisasi adalah pengetahuan, sikap dan keterampilan.

Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam membentuk tindakan seseorang (overt behavior). Terdapat 6 tingkatan pengetahuan yaitu tahu (know), memahami (comprehension), aplikasi (aplication), analisis (analysis), sintesis (synthesis), evaluasi (evaluation). Dalam standar kompetensi fisioterapi pengetahuan (kognitif) termasuk dalam bagian kompetensi akademik diikuti dengan kompetensi afektif dan psikomotorik.

Kinerja layanan kesehatan yang diperoleh pasien pada suatu fasilitas layanan kesehatan sesuai dengan harapannya, pasien pasti akan selalu datang berobat ke fasilitas layanan kesehatan tersebut. Pasien akan selalu mencari layanan kesehatan di fasilitas yang kinerja layanan kesehatannya dapat memenuhi harapan atau tidak mengecewakan pasien. Jika kita ingin meningkatkan pemanfaatan fasilitas layanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien harus diukur dan dianalisis. Hasil analisis tersebut kemudian akan menunjukkan apakah mutu layanan kesehatan yang diselenggarakan telah memenuhi harapan pasien atau belum. Jika belum memenuhi harapan

Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000, kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya. (pasal 3).

Adapun McAshan (1981) yang dikutip oleh Sutrisno (2015), kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif, dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Kompetensi etos kerja merupakan kemampuan perilaku positif yang berakar pada keyakinan fundamental yang disertai komitmen total pada paradigma kerja yang integral.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Datu Beru Takengon merupakan rumah sakit bergolongan tipe B dengan akreditasi Paripurna dan merupakan rumah sakit rujukan wilayah tengah di Provinsi Aceh, dimana RSUD Datu Beru menerima rujukan dari RSU Kabupaten Bener Meriah, RSU Kabupaten Gayo Lues dan 15 Puskesmas yang berada di Kabupaten Aceh Tengah. Salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh RSUD Datu Beru adalah pelayanan klinik Fisioterapi.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 22 Mei 2019 di klinik fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon Kabupaten Aceh Tengah diketahui jumlah pasien pada Tahun 2016 sebanyak 2790, Tahun 2017 sebanyak 2471. Tahun 2018 mengalami penurunan pasien yaitu sebanyak 1947 pasien. Jumlah pasien pada tahun 2019, pada bulan april untuk pasien rawat jalan sebanyak 182 pasien dengan pasien baru sebanyak 100 pasien dan pasien lama 82 pasien, bulan mei untuk pasien rawat jalan sebanyak 261 pasien dengan pasien baru sebanyak 186 pasien dan pasien lama 75 pasien, bulan juni untuk pasien rawat jalan sebanyak 213 pasien dengan pasien baru sebanyak 153 pasien dan pasien lama sebanyak 60 pasien.

Survei awal juga dilakukan peneliti kepada pasien dengan membagikan kuesioner kepada 10 responden terkait kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik fisioterapi menunjukkan 7 pasien tidak puas dan 3 pasien merasa puas pada pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil jawaban 3 orang pasien merasa puas karena petugas fisioterapi teliti dalam melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan, dan ketika pasien ada keluhan petugas fisioterapi menanggapi keluhan pasien. 3 orang pasien merasa tidak puas dikarenakan pasien yang banyak sehingga pasien harus menunggu dalam waktu kurang lebih 30menit dan 4 pasien lainnya merasa tidak puas karena petugas fisioterapi yang terkadang tidak ramah dalam memberikan pelayanan. Sehubungan dengan uraian

penulis tertarik melakukan penelitian tentang "Pengaruh Kompetensi Etos Kerja Petugas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon Kabupaten Aceh Tengah Tahun 2019".

METODE

Desain penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan cross sectional karena penelitian ini melakukan pengamatan terhadap responden dilakukan satu kali, dimana variabel dependen dan variabel independen diamati secara bersamaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang datang dan memeriksakan kesehatannya di Klinik Fisioterapi Rumah Sakit Umum Datu Beru Bulan Juni Tahun 2019 sebanyak 60 orang dan sampel yang diambil adalah seluruh populasi yaitu sebanyak 60 orang. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner berdasarkan variabel penelitian kedisiplinan, kejujuran, ketelitian, tanggung jawab, kematangan dan kepuasan pasien. Data yang telah dikumpulkan diolah dengan langkah collecting, cheking, coding, enterung dan data processing. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat dengan etika penelitian harus memegang teguh sikap ilmiah (scientific attitude) serta menggunakan prinsip-prinsip etika penelitian. Meskipun intervensi yang dilakukan dalam penelitian tidak memiliki risiko yang dapat merugikan atau membahayakan subyek penelitian, namun peneliti perlu mempertimbangkan aspek sosioetika dan menjunjung tinggi

HASIL

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 60 responden sebanyak 34 orang (56,7%) mengatakan kedisiplinan petugas baik dan 26 orang (43,3%) mengatakan kedisiplinan petugas tidak baik. Sebanyak 60 responden sebanyak 32 orang (53,3%) mengatakan kejujuran petugas baik dan 28 orang (46,7%) mengatakan kejujuran petugas tidak baik. Dari 60 responden sebanyak 30 orang (50%) mengatakan ketelitian petugas baik dan 30 orang (50%) mengatakan ketelitian petugas tidak baik. Dari 60 responden sebanyak 30 orang (50%) mengatakan tanggung jawab petugas baik dan 30 orang (50%) mengatakan tanggung jawab petugas tidak baik. Dari 60 responden sebanyak 28 orang (46.7%) mengatakan kematangan emosi petugas baik dan 32 orang (53,3%) mengatakan kematangan emosi petugas tidak baik. Selanjutnya dari 60 responden sebanyak 32 orang (53,3%) mengatakan puas dan 28 orang

Tabel 1.
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kedisiplinan, Kejujuran, Ketelitian, Tanggung Jawab, Kematangan dan Kepuasan Pasien

Variabel	Frekuensi	Persentase (%)
Kedisiplinan		
Baik	34	56,7
Tidak Baik	26	43,3
Kejujuran petugas		
Baik	32	53,3
Tidak Baik	28	46,7
Ketelitian Petugas		
Baik	30	50,0
Tidak Baik	30	50,0
Tanggung Jawab petugas		
Baik	30	50,0
Tidak Baik	30	50,0
Kematangan Emosi		
Baik	28	46,7
Tidak Baik	32	53,3
Kepuasan Pasien		
Puas	32	53,3
Tidak Puas	28	46,7
Total	60	100,0

Hasil analisis bivariat berdasarkan tabulasi silang menunjukkan bahwa dari 34 orang (56,7%) yang mengatakan kedisiplinan petugas baik mayoritas puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 24 orang (40%) dan dari 26 orang (43,3%) yang mengatakan kedisiplinan petugas tidak baik mayoritas tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 18 orang (30%). Dari hasil analisis chi-square diketahui bahwa nilai probabilitasnya (0,005) <sig_α=0,05. Berdasarkan tabulasi silang di atas dilihat bahwa dari 32 orang (53,3%) yang mengatakan kejujuran petugas baik mayoritas puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 23 orang (38,3%) dan dari 28 orang (46,7%) yang mengatakan kejujuran petugas tidak baik mayoritas tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 19 orang (31,7%). Dari hasil analisis chi-square diketahui bahwa nilai probabilitasnya (0,005) <sig_α=0,05.

Berdasarkan tabulasi silang di atas dilihat bahwa dari 30 orang (50%) yang mengatakan ketelitian petugas baik mayoritas puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 24 orang (40%) dan dari 30 orang (50%) yang mengatakan ketelitian petugas tidak baik mayoritas tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 22 orang (36,7%). Dari hasil analisis chi-square diketahui bahwa nilai probabilitasnya (0,000) <sig_α=0,05. Berdasarkan tabulasi silang di atas dilihat bahwa dari 30 orang (50%) yang mengatakan tanggung jawab petugas baik mayoritas puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 24 orang (40%) dan dari 30 orang (50%) yang mengatakan tanggung jawab petugas tidak baik mayoritas tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 22 orang (36,7%). Dari hasil analisis chi-square diketahui bahwa nilai probabilitasnya (0,000) <sig_α=0,05. Berdasarkan tabulasi silang di atas dilihat bahwa dari 28 orang (46,7%) yang mengatakan kematangan emosi petugas baik mayoritas puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 21 orang (46,7%) dan dari 32 orang (53,3%) yang mengatakan kematangan emosi petugas tidak baik mayoritas tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 21 orang (35%). Dari hasil analisis chi-

probabilitasnya (0,004) <sig_α=0,05.

Tabel 2.
Hubungan Kedisiplinan, Kejujuran, Ketelitian, Tanggung Jawab, Kematangan dengan Kepuasan Pasien

Variabel	Kepuasan				Total		P value
	Tidak Puas		Puas		F	%	
	F	%	F	%	F	%	
Kedisiplinan							
Baik	10	16,7	24	40	34	56,7	0,005
Tidak Baik	18	30	8	13,3	26	43,3	
Kejujuran							
Baik	9	15	23	38,3	32	53,3	0,005
Tidak Baik	19	31,7	9	15	28	46,7	
Ketelitian							
Baik	6	10	24	40	30	50	0,000
Tidak Baik	22	36,7	8	13,3	30	50	

Variabel	Kepuasan				Total		P value
	Tidak Puas		Puas		F	%	
	F	%	F	%	F	%	
Tanggung Jawab							
Baik	6	10	24	40	30	50	0,000
Tidak Baik	22	36,7	8	13,3	30	50	
Kematangan Emosi							
Baik	7	11,7	21	46,7	28	46,7	0,004
Tidak Baik	21	35	11	18,3	32	53,3	
Total	28	46,7	32	53,3	60	100	

Hasil analisis multivariat menggunakan uji regresi logistik menghasilkan 3 (tiga) variabel yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien yaitu variabel kedisiplinan petugas, ketelitian petugas dan tanggung jawab petugas dengan nilai p (sig) = < 0,05. Variabel yang paling dominan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien adalah ketelitian petugas dengan p (sig) 0,002 dan memiliki nilai OR= 13.360 artinya petugas yang ketelitiannya baik memiliki peluang 13.3 kali pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Nilai Koefisien B yaitu 2.592 bernilai positif, maka semakin teliti petugas dalam memberikan pelayanan maka akan semakin meningkat kepuasan pasien.

Tabel 3.
Hasil Uji Multivariat Regresi Logistik

No	Variabel	B	p (Sig)	Exp (B)	95% C.I	
					Lower	Upper
1	Kedisiplinan Petugas	2.385	.005	10.862	2.043	57.767
2	Ketelitian Petugas	2.592	.002	13.360	2.680	66.605
3	Tanggung Jawab Petugas	2.453	.003	11.626	2.335	57.892
	<i>Constant</i>	-3.563	.000	.028		

PEMBAHASAN

Hubungan Kedisiplinan Petugas Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil analisis chi-square menunjukkan terdapat Hubungan Kedisiplinan Petugas Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien Fisioterapi di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon. Dengan nilai probabilitasnya (0,005) <sig_α=0,05. Selanjutnya nilai OR (odd rasio) 5,4 yang artinya petugas yang kedisiplinan baik akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan 5,4 kali dibandingkan dengan petugas yang tidak disiplin dalam memberikan pelayanan.

Dari penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 60 responden, dengan hasil 34 orang (56,7%) mengatakan kedisiplinan petugas fisioterapi baik dan 26 orang (43,3%) mengatakan kedisiplinan petugas fisioterapi tidak baik. Ini sesuai dengan kenyataan sebenarnya di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon, bahwa petugas fisioterapi memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan kondisi pasien. Klinik fisioterapi selalu berada ditempat saat jam pelayanan. Sesuai dengan jam kerja dan standar operasional prosedur (SOP).

Menurut Hasibuan (2007:193) mengemukakan bahwa kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kesadaran adalah sikap seseorang yang secara sukarela menaati semua peraturan dan sadar akan tugas dan tanggung jawabnya. Jadi, dia akan mematuhi atau mengerjakan semua tugasnya dengan baik, bukan atas paksaan. Dengan paparan tersebut disiplin kerja memang dibutuhkan untuk suatu perusahaan dalam kaitannya untuk mempermudah dan melancarkan perusahaan dalam mencapai tujuannya, karena disiplin kerja yang tertanam pada setiap karyawan akan memberikan kesediaan mereka dalam mematuhi dan menjalankan aturan yang telah ditetapkan demi memajukan perusahaan. Hal ini dikarenakan didalam kehidupan sehari-hari dibutuhkan peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang akan mengatur dan membatasi setiap kegiatan dan perilaku kita, terlebih didalam lingkup kerja.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fahlevi dengan judul Pengaruh kompetensi petugas terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Peureumeue Kabupaten Aceh Barat menunjukkan bahwa ada pengaruh antara disiplin kerja petugas kesehatan terhadap kinerja pelayanan kesehatan di Puskesmas Peureumeue Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat dimana dari 50 responden berdisiplin kerja dengan baik berkategori kinerja baik sebanyak 46 responden (92,0%), sedangkan 37 responden berdisiplin kerja kurang baik dengan kategori kinerja kurang baik sebanyak 23 responden (62,2%). P.Value $0,000 < 0,05$.

Menurut asumsi peneliti kedisiplinan berhubungan dengan kepuasan pasien, dikarenakan petugas yang disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pasien akan taat, patuh, setia dan akan mengikuti peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku di klinik, sehingga akan menghasilkan kinerja yang bermutu yang akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu dalam memberikan pelayanan ke pasien petugas juga harus disiplin dalam ketepatan waktu, seperti datang tepat waktu sehingga pasien tidak lama menunggu antrian.

Pembentukan disiplin kerja sangat penting. Dikarenakan

memperoleh hasil yang optimal yang akan menghasilkan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas. Sedangkan bagi karyawan, disiplin kerja memberikan dampak suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat dalam melaksanakan pekerjaannya.

Hubungan Kejujuran Petugas Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil analisis chi-square menunjukkan terdapat Hubungan Kejujuran Petugas Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien Fisioterapi di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon. dengan nilai probabilitasnya (0,005) $< \text{sig}_{\alpha} = 0,05$. Selanjutnya nilai OR (odd rasio) 9,4 yang artinya petugas yang kejujurannya baik akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan 9,4 kali dibandingkan dengan petugas yang tidak jujur dalam memberikan pelayanan.

Dari penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 60 responden, dengan hasil 32 orang (53,3%) mengatakan kejujuran petugas baik dan 28 orang (46,7%) mengatakan kejujuran petugas tidak baik. Ini sesuai dengan kenyataan sebenarnya di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon, bahwa petugas fisioterapi memberikan informasi kepada pasien sesuai dengan keadaan pasien. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien petugas fisioterapi selalu menginformasikan menjelaskan kondisi yang dialami pasien setelah diberikannya pelayanan.

Komponen kepuasan pasien dari mutu layanan kesehatan menjadi salah satu komponen utama atau penting, salah satu faktor yang mendukung untuk memuaskan pasien adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja petugas yang jujur dalam memberikan pelayanan fisioterapi. Seorang dapat merasa santai dengan orang lain, bila ia percaya penuh akan maksud dan itikad baik orang lain. Kompetensi Interpersonal diasumsikan sebagai sikap petugas terhadap pasien yang penuh perhatian atau keramahan dan dapat dipercaya, untuk dapat menumbuhkan rasa kepercayaan dari pasien dan sikap jujur dari petugas sangat dibutuhkan .

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh dewi dengan judul Pengaruh iklim organisasi dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan mutu pelayanan kesehatan. Hasil yang didapatkan Iklim organisasi dan kompetensi pegawai berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai dan mutu pelayanan kesehatan . Dalam mewujudkan mutu pelayanan kesehatan dapat dilakukan dengan mengkonduksifkan iklim organisasi, serta meningkatkan kompetensi dan kinerja pegawai .

Menurut asumsi peneliti ada hubungan kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan kepuasan

bermutu adalah komunikasi yang baik dan jujur seperti menyampaikan informasi dengan jelas dan sesuai dengan keadaan sebenarnya yang dialami oleh pasien. dari komunikasi yang baik akan menimbulkan kepercayaan dari pasien terhadap petugas, dengan demikian rasa kepercayaan akan membuat pasien merasa aman dan nyaman saat diberikan pelayanan sehingga pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas fisioterapi.

Hubungan Ketelitian Petugas Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil analisis chi-square menunjukkan terdapat Hubungan Ketelitian Petugas Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien Fisioterapi di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon dengan nilai probabilitasnya (0,000) <sig_α=0,05. Selanjutnya nilai OR (odd rasio) 11 yang artinya petugas yang ketelitiannya baik akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan 11 kali dibandingkan dengan petugas yang tidak teliti dalam memberikan pelayanan.

Dari penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 60 responden, dengan hasil 30 orang (50,0%) mengatakan ketelitian petugas baik dan 30 orang (50,0%) mengatakan ketelitian petugas tidak baik. Di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon, bahwa petugas fisioterapi memberikan pelayanan kepada pasien tidak sesuai dengan hasil kuesioner dikarenakan petugas fisioterapi tidak melakukan penelusuran riwayat penyakit pasien dan petugas tidak melakukan vital sign kepada pasien. Setiap selesai memberikan pelayanan kepada pasien alat-alat yang sudah dipakai tidak dikembalikan lagi ke tempat semula ini mengakibatkan setiap pasien selanjutnya yang akan diberikan pelayanan petugas fisioterapi selalu tergesa-gesa.

Kedudukan seorang fisioterapi sebagai tenaga profesional di bidang kesehatan, tindakan fisioterapi harus didasarkan atas ketelitian dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya dalam pelayanan kesehatan. Karena kecerobohan dalam bertindak yang mengakibatkan terancamnya jiwa pasien, dapat berakibat terkena tuntutan pidana.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulaiman dengan judul Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar, Hasil ini juga menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan, hal ini terbukti dari hasil analisis chi-square dimana p-value = 0.004, lebih kecil dari 0.005 .

Menurut asumsi peneliti ada hubungan ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan dengan kepuasan pasien, dalam memberikan pelayanan fisioterapi ketelitian sangat diperlukan, supaya tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. Seperti saat memberikan pelayanan fisioterapi petugas melakukan pengecekan tekanan darah terlebih dahulu, dan melakukan tindakan sesuai dengan standar operasional prosedur

Maka dari itu petugas fisioterapi selalu dituntut untuk mematuhi standar atau SOP yang sudah ditentukan dalam pemberian pelayanan fisioterapi.

Hubungan Tanggung Jawab Petugas Fisioterapi dengan Kepuasan

Dari hasil analisis chi-square menunjukkan terdapat Hubungan tanggung jawab Petugas Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien Fisioterapi di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon. dengan nilai probabilitasnya (0,000) <sig_α=0,05. Selanjutnya nilai OR (odd rasio) 11 yang artinya petugas yang tanggung jawab baik akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan 11 kali dibandingkan dengan petugas yang tidak bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.

Dari penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 60 responden, dengan hasil 30 orang (50,0%) mengatakan tanggung jawab petugas baik dan 30 orang (50,0%) mengatakan tanggung jawab petugas tidak baik. Di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon, bahwa petugas fisioterapi memberikan pelayanan kepada pasien tidak sesuai dengan keadaan dikarenakan petugas fisioterapi tidak mendampingi pasien dari awal diberikan tindakan sampai tindakan yang diberikan telah selesai dan di saat petugas fisioterapi memberikan pelayanan kepada pasien petugas ada yang bercerita dan bermain handphone.

Tanggung jawab akan terbantu apabila orang itu mencintai dan bangga terhadap pekerjaannya, maka orang tersebut akan berusaha bekerja dengan sebaik mungkin. Kompetensi fisioterapi tidak berarti hanya kemampuan menyelesaikan tugas atau pekerjaan tetapi dilandasi pula bagaimana dan mengapa tugas itu dikerjakan, dengan kata lain standar kompetensi fisioterapi meliputi faktor-faktor yang mendukung seperti pengetahuan, sikap dan keterampilan untuk mengerjakan suatu tugas dengan penuh tanggung jawab

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vera A Hermanus dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jamkesmas Di Irina E Blu RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado, hasil menunjukkan bahwa Berdasarkan hasil analisis uji Chi-Square pada tabel 10 menunjukkan bahwa X^2 hitung lebih besar dari X^2 tabel (22,778 > 5,991) sehingga hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara aspek tanggung jawab dengan tingkat kepuasan orang tua pasien peserta jamkesmas di Irina E BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti berasumsi bahwa ada hubungan antara tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan fisioterapi berhubungan dengan kepuasan pasien. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien ada hal utama dari sikap petugas yang menentukan tingkat

Kualitas pelayanan petugas yang bertanggung jawab akan berpengaruh terhadap penerimaan pasien saat diberikan pelayanan. Seperti saat memberikan pelayanan petugas tidak membedakan pasien, semua pasien yang datang diberikan pelayanan sesuai dengan standar dan bersikap ramah. Dengan demikian pasien akan nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hubungan Kematangan Emosi Petugas Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien

Dari hasil analisis chi-square menunjukkan terdapat Hubungan kematangan emosi Petugas Fisioterapi dengan Kepuasan Pasien Fisioterapi di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon. dengan nilai probabilitasnya (0,004) <sig_α=0,05. Selanjutnya nilai OR (odd rasio) 5,7 yang artinya petugas yang kematangan emosi baik akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan 5,7 kali dibandingkan dengan petugas yang kematangan emosinya tidak baik dalam memberikan pelayanan.

Dari penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 60 responden, dengan hasil 32 orang (53,3%) mengatakan kematangan emosi petugas baik dan 28 orang (46,7%) mengatakan kematangan emosi petugas tidak baik. Ini tidak sesuai dengan kenyataan sebenarnya di Klinik Fisioterapi RSUD Datu Beru Takengon dikarenakan petugas fisioterapi masih kurang memiliki empati dan keramahan yang baik setiap memberikan pelayanan kepada pasien. Apabila pasien datang berkunjung petugas tidak dengan segera menyambut dan menyapa pasien.

Kematangan emosi, sangat diperlukan dalam perusahaan, karena kalau orang mudah tersinggung cepat marah dalam menghadapi persoalan tentu sulit untuk dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lancar dan baik. Begitu pula dengan sikap petugas terhadap pasien yang penuh perhatian atau keramahan dan dapat dipercaya, Sementara untuk disukai oleh pihak lain dalam menjalin hubungan sangat terkait dengan ketulusan, ketergantungan, kebenaran, kebijaksanaan dan pertimbangan. Semuanya dihubungkan dengan kepercayaan. Faktor-faktor lain yang biasanya diasosiasikan dengan daya tarik partner dari suatu hubungan adalah kemudahan dan frekuensi dalam berinteraksi, keakraban, perasaan dekat dan keramahan .

Menurut asumsi peneliti kematangan emosi berhubungan dengan kepuasan pasien. Dalam memberikan pelayanan fisioterapi petugas dituntut selalu memberikan pelayanan yang bermutu dengan bersikap ramah dan empati terhadap pasien , dikarenakan pasien yang datang dengan segala keluhannya mengharapkan petugas bisa tetap sabar dan memberikan pelayanan atau informasi dengan baik terhadap keluhan yang dirasakan pasien.

Pengaruh Kedisiplinan Petugas, Ketelitian Petugas dan

Secara analisis multivariat secara serempak dengan uji regresi logistik berganda pada pemodelan tahap ke tiga terdapat pengaruh antara variabel independen (kedisiplinan petugas, ketelitian petugas dan tanggung jawab petugas) terhadap variabel dependen (kepuasan pasien). Variabel kedisiplinan petugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$. Besarnya pengaruh ditunjukkan dengan nilai EXP (B) atau disebut juga dengan OR (Odds Ratio). Variabel kedisiplinan dengan OR 10.8 maka petugas yang kedisiplinannya baik akan membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 10.8 kali dibandingkan petugas yang kedisiplinannya tidak baik. Nilai B = Logaritma Natural dari 10.8 = 2.3 oleh karena itu nilai B bernilai positif, maka kedisiplinan petugas mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pasien.

Variabel ketelitian petugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. Besarnya pengaruh ditunjukkan dengan nilai EXP (B) atau disebut juga dengan OR (Odds Ratio). Variabel kedisiplinan dengan OR 13.3 maka petugas yang ketelitiannya baik akan membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 13.3 kali dibandingkan petugas yang ketelitiannya tidak baik. Nilai B = Logaritma Natural dari 13.3 = 2.5 oleh karena itu nilai B bernilai positif, maka ketelitian petugas mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pasien.

Variabel tanggung jawab petugas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$. Besarnya pengaruh ditunjukkan dengan nilai EXP (B) atau disebut juga dengan OR (Odds Ratio). Variabel kedisiplinan dengan OR 11.6 maka petugas yang tanggung jawab baik akan membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 11.6 kali dibandingkan petugas yang tanggung jawab tidak baik. Nilai B = Logaritma Natural dari 11,6 = 2.4 oleh karena itu nilai B bernilai positif, maka tanggung jawab petugas mempunyai hubungan positif dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan uraian diatas maka menunjukkan variabel ketelitian petugas merupakan variabel yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. dikarenakan dengan p (sig) 0,002 dan memiliki nilai OR= 13.360 artinya petugas yang ketelitiannya baik memiliki peluang 13.3 kali membuat pasien puas dengan pelayanan yang diberikan. Nilai Koefisien B yaitu 2.592 bernilai positif, maka semakin teliti petugas dalam memberikan pelayanan maka akan semakin meningkat kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya, terdapat beberapa indikator untuk

kesehatan, termasuk hubungan antar manusia, kepuasan terhadap system layanan kesehatan. Kepuasan Terhadap Mutu Layanan Kesehatan akan di nyatakan dengan Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan. kompetensi yang diberikan oleh tenaga kesehatan harus dilakukan dengan teliti sesuai SOP dan standar pelayanan fisioterapi .

Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan fisioterapi paling memengaruhi kepuasan pasien, petugas tidak boleh salah atau lalai dalam memberikan pelayanan fisioterapi, kelalaian petugas dalam memberikan pelayanan akan berdampak buruk terhadap kesehatan pasien, bahkan bisa fatal. Dikarenakan keselamatan dan kesembuhan pasien adalah kebutuhan utama pasien dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh petugas, tentunya dengan dibarengi sikap yang disiplin dan tanggung jawab petugas.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian terdapat hubungan kompetensi etos kerja petugas ditinjau dari kedisiplinan, kejujuran, ketelitian, tanggung jawab, dan kematangan emosi petugas fisioterapi terhadap kepuasan pasien.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada enumerator yang banyak memberikan bantuan dan dukungan serta ucapan terimakasih kepada Bapak/ibu pimpinan RSUD Datu Beru Takengon Kabupaten Aceh Tengah yang telah memberikan kesempatan, tempat, waktu dan memberikan arahan kepada peneliti untuk

DAFTAR PUSTAKA

- Nova RF. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Fakultas Ekonomi; 2010.
- Hardi J. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Umum Dan Pasien Jamkesmas Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Pasaman Barat Tahun 2010. Univ Andalas. 2010;
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Standar Pelayanan Fisioterapi. 2015;
- Kesehatan M. Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas). Kemenkes RI. 2013;
- Kementerian K. Pedoman Pelayanan Fisioterapi di Sarana Kesehatan. 2008;(1662).
- Ewles L. Promosi Kesehatan Petunjuk Praktis. Gadjah Mada University Press; 2009.
- Boulter N, Dalziel M, Hill J. People And Competencies : The Route To Competitive Advantage. Kogan Page; 1996.
- Amelia I. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu

- Hardiansyah D. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta Gava Media. 2011;
- Indrawati R. Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Pelayanan Petugas Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Ciledug–Tangerang. 2016;
- Sinamo J. Delapan Etos Kerja Profesional. Jakarta: Institut Mahardika; 2011.
- Ulin PR E a. Qualitative Methods In Public Health. Amerika: Jossey Bass; 2005.
- Daulay D. Hubungan Karakteristik Individu Dengan Kompetensi Sanitarian Dalam Pelaksanaan Penyehatan Makanan Di Puskesmas Kota Medan Tahun 2006. 2007.
- Sulistiawan B. Pengaruh Koordinasi Dan Kompetensi Pengelola Program Terhadap Kinerja Pengelola Program Penanggulangan Tuberkulosis Paru Di Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kota Binjai Tahun 2013. 2013.
- Nawawi M. Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Tenaga Kesehatan Terhadap Kinerja Pusat Kesehatan Masyarakat. Mimb J Sos dan Pembang. 2012;28(1).
- Azwar A. Menjaga mutu pelayanan kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Nasution NM. Analisa Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Prima di Ruang rawat Inap Rumah Sakit Umum Pusat Haji Adam Malik Medan. 2009;